



Desarrollos on line. Construyendo sobre hielo.

2.0, comercio electrónico, gestión, ERPs, CRMs...

2010-01-13

Cada día, nuevas migraciones al entorno web. Se imponen los desarrollos on line para todo tipo de aplicaciones y gestión en la empresa. Centrales de compras, reservas de viajes, compras, stocks, datos de clientes, ventas, outsourcing web de todo tipo de servicios, hasta la facturación o la gestión financiera de la empresa.

Nuestros teléfonos conectan con los correos electrónicos para ver nuestras agendas, conocer las noticias, el valor de las acciones, las novedades en la oficina, los últimos datos de ventas, contactos, gestiones pendientes, números de vuelo y reserva del hotel donde mañana tendremos la reunión, etc. etc. La dependencia de la red es absoluta.

Construimos sobre quebradizo hielo. Sí, sí.. con la más absoluta ligereza confiamos en que mañana tendremos conexión a la red, estemos donde estemos y pase lo que pase. Pero cualquier día la red será inaccesible.



Una caída en un par de nodos, una rotura en una línea de fibra o una noticia relevante o crisis repentina que demande la atención mundial tira abajo la red. Uno de los últimos casos, la muerte de Michael Jackson el pasado verano. Sin ser nada trascendente en el mundo empresarial, la caída en servidores y nodos de comunicaciones dejaría a miles de ejecutivos pendientes de la restauración de los tan ansiados servicios de comunicación de datos e incluso de voz.

Todos lo hemos vivido, y sin embargo, no nos preparamos para lo que en cualquier momento puede suceder. Estas pasadas fechas festivas nada menos que cuarenta millones de tarjetas de crédito quedaron bloqueadas en Alemania por un fallo de interpretación con el año 2010. Este pasado lunes, Venezuela devalúa su moneda y docenas de medios digitales padecen interrupciones y ralentización por la sobrecarga producida con la entrada masiva de usuarios. Un apagón, una interrupción de la red que nos deje sin servicio un par de horas puede dejarnos en cualquier aeropuerto, sin dinero, sin información o sin ambas.

Cuanto más se vuelcan las aplicaciones y todo el sistema sobre la red, más vulnerable se vuelve ésta. Por supuesto la solución no pasa por detener este proceso ni mucho menos, aunque sí es cierto que son ya muchas las voces que empiezan a pedir independencia de



redes, porque las consecuencias de una caída de Facebook, AOL o Gmail, no son comparables con la inaccesibilidad a webs de compañías aéreas, de servicios bancarios o bursátiles o de servicios de información.



Ese desde luego es otro debate. Lo que pretendo transmitir aquí es la necesidad de tener en cuenta en los **Planes de Contingencia** de la empresa una eventual desconexión de la red internet, sin previo aviso, sin más. Una sobrecarga o un corte que pueda provocar cuatro o cinco horas de desconexión ¿cómo afecta a mi empresa? ¿cómo es el funcionamiento off line? ¿Saldrán mañana los pedidos en expedición? ¿Podré atender los nuevos? ¿Cómo llegarán? ¿Puedo trasladarlos a las líneas de voz? ¿Quién atenderá los clientes? ¿En qué horario o idioma? ¿Cómo se pasarán a almacén y expedición? ¿cuando y cómo entrarán en el sistema? ¿cómo quedarán las compras? ¿y la facturación o los pagos? ¿Y que hay de mis comerciales?. Cuidado, el golpe puede ser serio. Debemos estar preparados antes de caer.

No es trivial. Haced la prueba: desconectad ahora mismo la conexión de la red, sin lecturas de emails ni consultas previas. Sólo dos o tres horas off line bastan para darse cuenta de la dependencia individual. Cuando esto ocurra, y sin exagerar nada, diez o veinte millones de usuarios queden desconectados simultáneamente, no valdrá de nada ir a la oficina de al lado, ni buscar una conexión alternativa. Estaremos colgados.

Más artículos sobre Planes de Contingencia, [haga click aquí](#).

Javier Represas

javier.represas@bridgedworld.com